

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENGURUS KOPERMAS BORNEO SEJAHTERA TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA

Eka, Nuraini Astriati, Parijo
Program Studi Pendidikan Ekonomi Koperasi FKIP Untan
Email : nurzulaik4@gmail.com

Abstrak: "Pengaruh Kualitas Layanan Pengurus terhadap Partisipasi Anggota Koperasi (Studi di Kopermas Borneo Sejahtera Pontianak)", dengan masalah penelitian, "Apakah kualitas layanan pengurus mempengaruhi partisipasi anggota koperasi (Studi di Kopermas Borneo Sejahtera Pontianak)?" Data diambil dengan teknik yaitu angket, catatan dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pengurus terhadap partisipasi anggota koperasi ditunjukkan dengan formulasi $Y = 12,451 + 1,032X$. Berdasarkan perhitungan menggunakan program komputer *Statistical Product and Service Solution* (SPSS), t hitung sebesar 12,050. Sedangkan t tabel dengan responden 77 orang sehingga derajat kebebasan $df = 77 - 2 = 75$, maka t tabel adalah 1,671. Dari hasil tersebut, dibandingkan antara t hitung dengan t tabel. Dihasilkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $12,451 > 1,671$. Oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan pengurus terhadap partisipasi anggota koperasi.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Pengurus, Partisipasi Anggota, Kopermas Borneo Sejahtera Pontianak

Abstract: Quality Impact Management Services to Members Cooperative Participation (Studies in Kopermas Pontianak Borneo Sejahtera) "the research problem," What is the quality of service the board affect the participation of members of the cooperative (Studies in Kopermas Sejahtera Pontianak Borneo)? ". Data taken with the technique that questionnaire, records and documentation. The results showed that the quality of services to the participation of members of the cooperative board is shown with formulations of $Y = 12.451 + 1,032X$. Based on calculations using computer program Statistical Product and Service Solution (SPSS), t count equal to 12.050. While t table with respondents 77 so that the degrees of freedom $df = 77 - 2 = 75$, then t table is 1.671. From these results, the comparison between t arithmetic with t tabel. Dihasilkan that $t > t_{table}$ is $12.451 > 1,671$. Oleh for $t > t_{table}$ then H_a H_o accepted and rejected, which means there is significant influence service quality to the participation of members of the cooperative board.

Key words: Service Quality Management, Member Participation, Kopermas Borneo prosperous pontianak.

Pembangunan nasional diwujudkan dalam pembangunan di berbagai bidang dengan titik berat pada bidang ekonomi, sedangkan pembangunan di bidang lain seperti politik, sosial, dan budaya serta pertahanan dan keamanan bersifat sebagai penunjang dan pelengkap. Negara-negara berkembang di dunia termasuk di Indonesia, menggunakan koperasi sebagai salah satu instrumen untuk meningkatkan taraf hidup rakyatnya. “Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan” (UU No 25 Tahun 1992). Koperasi adalah lembaga ekonomi rakyat yang menggerakkan perekonomian rakyat dalam memacu kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pertumbuhan usaha dan produknya dari waktu ke waktu perlu selalu ditingkatkan. Berdasarkan UUD 1945 dan Pancasila menyatakan, Sistem perekonomian yang berlaku di Indonesia adalah sistem ekonomi yang mengutamakan kegiatan ekonomi yang berorientasi untuk pemenuhan rakyat banyak dan dilakukan oleh rakyat banyak (sistem ekonomi kerakyatan). Sistem ekonomi kerakyatan ini adalah merupakan cita-cita yang harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari oleh segenap warga Negara Indonesia.

Koperasi sebagai suatu gerakan ekonomi rakyat mempunyai peranan yang besar bagi bangsa Indonesia dalam upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya, terutama bagi masyarakat yang menjadi anggota koperasi yang secara otomatis memiliki kepentingan untuk memanfaatkan koperasi. Keikutsertaan anggota dalam memanfaatkan koperasi sangat dibutuhkan oleh koperasi, karena partisipasi anggota mempunyai peran yang cukup besar terhadap pengembangan dan pertumbuhan koperasi. Pelayanan yang baik diharapkan akan dapat meningkatkan partisipasi anggota yang berperan sebagai pemilik dan sebagai pelanggan koperasi.

Kualitas pelayanan koperasi merupakan salah satu faktor yang dianggap penting bagi peningkatan partisipasi anggota dalam koperasi. Menurut Jochen Ropke (dalam Hendar 2010:52) bahwa, “Partisipasi dalam organisasi ditandai oleh hubungan identitas yang dapat diwujudkan jika pelayanan yang diberikan oleh koperasi sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan anggotanya”. Dari hal tersebut maka dapat diketahui anggota yang belum terlayani ini memang betul-betul merasa bahwa koperasi kurang memperhatikan kebutuhan dan kepentingan anggotanya atau karena motivasi dalam berorganisasi masih kurang”. Salah satu lembaga jasa di Indonesia adalah koperasi, yang merupakan suatu badan kemasyarakatan dan juga badan perusahaan yang berdasarkan asas kekeluargaan. Karena sifat koperasi yang sedemikian, menuntut para pengelola koperasi untuk selalu memberikan yang terbaik bagi anggotanya. Koperasi didirikan oleh para anggotanya bukan untuk mencari keuntungan tetapi untuk memperoleh pelayanan yang sebaik - baiknya di dalam memenuhi kebutuhan mereka. Kualitas layanan dan partisipasi anggota merupakan unsur yang utama guna menunjang keberhasilan Koperasi dan meningkatkan pertumbuhan Sisa Hasil Usaha. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas juga penting karena dapat menarik simpati pelanggan dan juga dapat meningkatkan partisipasi yang dalam hal ini adalah para anggotanya.

Pendirian Kopermas Borneo Sejahtera dilatarbelakangi oleh keprihatinan para pendiri Kopermas Borneo Sejahtera dalam melihat fenomena yang terjadi dimasyarakat, terutama mengenai sulitnya para pengusaha kecil mikro, ekonomi lemah dalam mengakses permodalan dan sulitnya mencari nafkah, yang berujung pada sulitnya meningkatkan kualitas hidup yang sejahtera. Kopermas Borneo Sejahtera Pontianak adalah lembaga yang berbadan hukum koperasi yang melayani anggota dan masyarakat umum dalam sektor perdagangan umum dan simpan pinjam dengan devisi jasa keuangan syariah yang menerapkan sistem syariah/bagi hasil.

Kelebihan dari Kopermas dengan koperasi-koperasi lainnya adalah Kopermas hanya memberikan bunga sebesar 1%. Simpanan pokoknya sebesar 500 ribu rupiah setiap anggota, simpanan pokok tersebut bisa dicicil dengan batas waktu yang telah ditentukan. Karena setiap anggota dianjurkan untuk menabung setiap hari, jadi simpanan pokoknya dapat ambil dari tabungan anggota yang belum melunasi simpanan pokok. Sedangkan simpanan wajibnya sebesar 25 ribu rupiah pada setiap anggota. Unit-unit Usaha Koperasi Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat (Kopermas) Borneo Sejahtera Pontianak, kegiatan utama Kopermas Borneo Sejahtera yaitu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai penghimpun dana dari masyarakat untuk kemudian dikelola bagi kemaslahatan anggotanya dan masyarakat (ummat) pada umumnya dengan memberi fasilitas pembiayaan berdasarkan prinsip – prinsip ekonomi islam. Produk-produk pembiayaan dan tabungan yang ditawarkan oleh Divisi Simpan Pinjam Syariah Kopermas Borneo Sejahtera antara lain sebagai berikut: produk penghimpun dana, diantaranya adalah tabungan Bornera, Tapera, tabungan hari raya, Tarisan, Tawap, tabungan Saras, tabungan Tama, tabungan Simbera. Sedangkan produk penyalur dana diantaranya adalah Pembiayaan Mudharabah, Pembiayaan Musyarakah, Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan LPDB, Pembiayaan Murabahah BSM (PNS), Pembiayaan BBA Murabahah, Pembiayaan Paras BTM, Pembiayaan BNI.

tabel 1
Jumlah Anggota Aktif Dan Tidak Aktif Tahun 2015-2016

Tahun	Jumlah anggota keseluruhan	Anggota aktif	Anggota tidak aktif	Presentase (%) anggota tidak aktif
2015	320	173	147	46
2016	348	184	161	47

Sumber: laporan RAT 2014-2015 KOPEREMAS Borneo Sejahtera

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2016 jumlah anggota yang tidak aktif menghadiri rapat anggota tahunan mengalami kenaikan sebesar 1% dari jumlah anggota keseluruhan 348 anggota, anggota aktif berjumlah 184 anggota dan anggota tidak aktif 161 anggota, sebanyak 47% anggota yang tidak hadir saat rapat anggota. Ketidakhadiran anggota pada saat rapat anggota disebabkan oleh kurangnya informasi dari pengurus koperasi, hal tersebut disebabkan oleh jarak

koperasi dari tempat tinggal anggota yang jauh, sehingga banyak anggota yang tidak mengetahui kapan akan diadakannya RAT dan alasan lainnya adalah kesibukkan dari anggota itu sendiri. Untuk melihat aktif dan tidak aktif nya anggota dapat dilihat pada lampiran 13.

Kurangnya partisipasi anggota koperasi dapat menyebabkan penurunan Sisa Hasil Usaha (SHU). Dan ini juga dapat merugikan para anggota khususnya yang tidak aktif. Dari pernyataan tersebut dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

tabel 2
Jumlah SHU tahun 2014-2015 KOPERMAS Borneo Sejahtera

Tahun	Jumlah SHU (Rp)
2014	186.833.292
2015	140.660.240

Sumber: laporan RAT 2014-2015

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa dengan kurangnya partisipasi anggota koperasi dapat menyebabkan menurunnya Sisa Hasil Usaha di tahun 2015 sebesar 75%. Hal ini akan berdampak pada pendapatan yang diterima oleh setiap anggota yang tidak aktif.

Menurut ISO 8402 *Quality vocabulary* (dalam Tony Wijaya 2011:67) “Kualitas didefinisikan sebagai totalitas karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan”.

Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan dalam hal ini anggota koperasi. Kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen produk atau jasa yang di ukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Tjiptono dan Chandra (dalam Tony Wijaya 2011:16) mengatakan bahwa: Jasa dapat diartikan sebagai barang yang tidak kentara (*intangible product*) yang dibeli maupun dijual dipasar melalui transaksi pertukaran yang saling memuaskan. Ada beberapa definisi kualitas, antara lain kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan dari awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas, kualitas layanan pengurus merupakan ukuran seberapa baik layanan pada unit usaha yang diberikan Koperasi Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat (Kopermas) Borneo Sejahtera terhadap anggotanya baik dari segi kualitas manusia, proses maupun lingkungan yang akan diukur melalui kualitas pelayanan koperasi. Menurut Subandi (2015:55) “Pengurus ialah anggota koperasi yang memperoleh kepercayaan dan rapat anggota untuk memimpin jalannya organisasi dan usaha koperasi”. Setiap anggota koperasi memiliki hak untuk itu, tetapi hanya anggota yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang layak memikul tanggung jawab tersebut. Menurut Hendar (2010:168) “Partisipasi dimaknai sebagai keikutsertaan anggota dalam kegiatan-kegiatan tertentu baik dalam kondisi yang menyenangkan”. Dimensi partisipasi berbeda-

beda tergantung dari sudut mana kita memandang. Partisipasi memegang peranan yang menentukan dalam perkembangan koperasi. Tanpa partisipasi anggota, koperasi tidak akan bekerja dengan efisien dan efektif. Menurut Ropke (dalam Hendar 2010:166) mengatakan bahwa: Partisipasi diperlukan untuk mengatasi penampilan yang buruk dari koperasi, menghilangkan kesalahan pihak manajemen dan membuat kebijakan pengelola diperhitungkan. Partisipasi sering dipandang baik sebagai suatu jalan ke arah pengembangan koperasi maupun suatu akhir dari sebuah koperasi.

Beberapa penulis menganggap, partisipasi adalah sebagai kebutuhan dasar dan hak manusia (hak dasar manusia). Ciri-ciri partisipasi anggota, menurut Pandji dan Nanik (dalam Apriansyah 2015:19) ciri-ciri anggota yang berpartisipasi dirumuskan sebagai berikut: 1. Melunasi simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela secara tertib dan teratur. 2. Membantu modal koperasi disamping simpanan pokok dan wajib sesuai dengan kemampuan masing-masing. 3. Menjadi langganan koperasi yang setia. 4. Menghadiri rapat-rapat dan pertemuan secara efektif. 4. Menggunakan hak untuk mengawasi jalannya usaha koperasi, menurut AD/ART, peraturan-peraturan lainnya dan keputusan-keputusan bersama lainnya.

Menurut Subandi (2015:18) “Koperasi adalah suatu bentuk peraturan dan tujuan tertentu, perusahaan yang didirikan oleh orang-orang tertentu, untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu”. Sedangkan menurut Hendrojogi (2012:20) mengatakan bahwa “Koperasi merupakan suatu wadah bagi golongan masyarakat yang berpenghasilan rendah yang dalam rangka usaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya berusaha meningkatkan tingkat hidup mereka”. Dapat disimpulkan bahwa koperasi adalah suatu badan usaha yang memiliki anggota dan setiap anggotanya memiliki tugas dan tanggung jawab masing - masing yang memiliki prinsip koperasi dan berdasarkan kepada ekonomi rakyat sesuai dengan asas kekeluargaan.

Menurut Subandi (2015:21) “Landasan dan asas koperasi terdiri dari tiga hal sebagai berikut: 1). Pandangan hidup dan cita-cita moral yang ingin dicapai suatu bangsa. Unsur ini lazimnya disebut sebagai landasan cita-cita atau landasan idiil yang menentukan arah perjalanan usaha koperasi. 2). Semua ketentuan atau tata tertib dasar yang mengatur agar falsafas bangsa, sebagai jiwa dan cita-cita moral bangsa benar-benar dihayati dan diamalkan. Unsur landasan koperasi yang kedua ini disebut sebagai landasan struktural. 3). Adanya rasa karsa untuk hidup dengan mengutamakan tindakan saling tolong menolong di antara sesama manusia berdasarkan ketinggian budi dan harga diri, serta dengan kesadaran sebagai makhluk pribadi yang harus bergaul dan bekerjasama dengan orang lain. Sikap dasar yang demikian ini dikenal sebagai asas koperasi. Menurut Subandi (2015:23) mengatakan bahwa: Prinsip koperasi atau juga disebut sebagai sendi-sendi dasar koperasi ialah pedoman pokok yang menjiwai setiap gerak langkah pengelolaan dan usaha koperasi. Prinsip-prinsip ini juga mempunyai peranan penting didalam menentukan pola pengelolaan usaha koperasi. Peran tersebut pada garis besarnya adalah sebagai pedoman pelaksanaan usaha koperasi dalam mencapai tujuan dan sebagai ciri-ciri khas koperasi, yang membedakannya

dengan bentuk badan lainnya. Sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam UU No. 25/1992, salah satu syarat pendirian koperasi ialah tersedianya 20 orang.

METODE

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui partisipasi anggota koperasi pemberdayaan ekonomi masyarakat (Kopermas) Borneo Sejahtera. Dalam upaya memecahkan masalah penelitian agar tercapainya tujuan penelitian, diperlukan suatu metode penelitian yang tepat. Bentuk penelitian ini merupakan jenis kuantitatif menurut Sugiyono (2014:23) mengatakan bahwa: “Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik, dan untuk menguji pengaruh variabel x terhadap variabel y yang diteliti. Dengan menggunakan metode penelitian dan diketahui hubungan antar variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan menjelaskan gambaran mengenai objek yang diteliti.

Teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian yaitu: a. Komunikasi tidak langsung, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket atau kuesioner sebagai alatnya, dalam hal ini peneliti akan menyebar angket kepada 77 anggota sebagai calon responden. b. Teknik studi dokumenter, yaitu teknik pengumpulan data ini dengan bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian. Sedangkan alat pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: a. Angket yaitu alat pengumpul data yang digunakan seperti angket terstruktur dengan sasaran anggota Koperasi Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat (Kopermas) Borneo Sejahtera Pontianak yang sudah terpilih menjadi calon responden dalam penelitian ini. b. Lembar catatan, yaitu lembar catatan yang digunakan untuk mencatat yang berhubungan dengan penelitian ini seperti data anggota Koperasi Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat (Kopermas) Borneo Sejahtera Pontianak.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari alat pengumpulan data yaitu berupa angket dan pedoman wawancara pada ketua Kopermas Borneo Sejahtera, maka data tersebut akan diolah dengan menggunakan analisis kualitatif deskriptif. Angket disebarkan kepada anggota Kopermas Borneo Pontianak sebanyak 77 anggota sebagai sampel. Setelah data jawaban angket responden disajikan dan direkapitulasi sesuai dengan alternatif jawaban, langkah selanjutnya adalah mengolah data tersebut sekaligus menganalisisnya. Dalam penelitian ini, pengolahan datanya menggunakan rumus persentase sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya. Jawaban responden disajikan dalam tabel berikut ini,

tabel 3
Data Rekapitulasi Jawaban Angket

No.Angket	Jawaban Responden				Jumlah Responden
	A	B	C	D	
1	8	45	4	20	77
2	17	47	10	3	77
3	9	59	8	1	77
4	15	53	9	0	77
5	16	42	18	1	77
6	22	51	3	1	77
7	23	35	14	5	77
8	27	45	2	3	77
9	21	50	3	3	77
10	17	45	10	5	77
11	16	55	4	2	77
12	42	21	8	6	77
13	20	38	13	6	77
14	11	63	1	2	77
15	14	50	12	1	77
16	24	26	20	7	77
17	17	47	10	3	77
18	16	42	18	1	77
19	14	37	21	5	77
20	10	34	19	14	77

Sumber : Data Olahan, 2016

Pembahasan

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka secara garis besar telah menjawab masalah dan sub masalah yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu: “Bagaimana kualitas layanan pengurus Koperasi Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat (Kopermas) Borneo Sejahtera Pontianak ?” Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pengurus guna memenuhi harapan anggota. Menurut Tjiptono dan Diana (dalam Tony Wijaya 2011:74) Terdapat empat dimensi kualitas jasa dengan menerapkan konsep kesenjangan yang disebut *Service Quality*. Empat dimensi kualitas yang dimaksud yaitu: *Realibility* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Empaty* (empati), *Tangible* (berwujud). Dari hasil analisa kuantitatif pada variabel X yang merupakan kualitas layanan yang memfokuskan pada empat dimensi yaitu:

a. *Kehandalan (reability)*. Dalam indikator ini terdapat 3 soal yaitu, layanan yang diberikan pengurus sudah dapat memenuhi kepuasan anggota koperasi, item ini diperoleh persentasi 62,34% dengan kategori baik, item kedua ketepatan dalam melayani sesuai dengan keinginan pelanggan, item ini memperoleh persentase 75,32% dengan kategori baik, dan pada item ketiga kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pengurus koperasi, item ini memperoleh persentase 74,67% dengan kategori baik. Dalam indikator ini terdapat 3 item soal yang diberikan ke responden hasil persentase yang diperoleh berdasarkan indikator adalah sebesar

70,78% dengan kategori baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan pada Kopermas Borneo sejahtera dikategorikan baik.

b. *Responsiveness* (ketangapan atau kepedulian), dalam indikator ini terdapat 3 soal yaitu menanggapi setiap kritik dan saran dari anggota, item ini diperoleh persentase 76,95% dengan kategori sangat baik, item kedua memberikan informasi yang jelas kepada anggota, item ini memperoleh persentase 73,38% dengan kategori baik dan pada item ketiga sopan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada anggota, item ini memperoleh persentase 80,19% dengan kategori sangat baik. Dalam indikator ini terdapat 3 item soal yang diberikan ke responden hasil persentase yang diperoleh berdasarkan indikator adalah sebesar 76,84% dengan kategori sangat baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa keinginan para pengurus untuk membantu para anggota dan memberikan layanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan anggota Kopermas Borneo Sejahtera Pontianak dikategorikan sangat baik..

c. *Empathy* (empati), Dalam indikator ini terdapat 4 soal yaitu keterampilan dan pengetahuan pengurus dalam memberikan layanan kepada anggota, item ini diperoleh persentase 74,67% dengan kategori baik, item kedua kejujuran pengurus dalam memberikan informasi kepada anggota, item ini diperoleh persentase 81,17% dengan kategori sangat baik, item ketiga kehadiran pengurus pada saat jam kerja koperasi, item ini diperoleh persentase 78,90% dengan kategori sangat baik dan item yang ke empat perhatian pengurus terhadap kebutuhan anggota, item ini diperoleh persentase 73,05% dengan kategori baik. Dalam indikator ini terdapat 4 item soal yang diberikan ke responden hasil persentase yang diperoleh berdasarkan indikator adalah sebesar 76,95% dengan kategori sangat baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa sifat dan kemampuan pengurus untuk memberikan perhatian penuh kepada anggota, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual yang ada di Kopermas Borneo Sejahtera Pontianak dikategorikan sangat baik.

d. Berwujud (*tangible*) Dalam indikator ini terdapat 2 soal yaitu fasilitas (tempat duduk, AC) yang diberikan sesuai dengan harapan anggota, item ini diperoleh persentase 77,60% dengan kategori sangat baik dan pada item kedua penampilan setiap pengurus selalu rapi dan sopan, item ini diperoleh persentase 82,14% dengan kategori sangat baik. Dalam indikator ini terdapat 2 item soal yang diberikan ke responden hasil persentase yang diperoleh berdasarkan indikator adalah sebesar 79,87% dengan kategori sangat baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan dan sarana informasi atau komunikasi yang ada di Kopermas Borneo Sejahtera Pontianak dikategorikan sangat baik. Dari hasil analisa kuantitatif pada variabel Y yang merupakan partisipasi anggota terdapat 5 indikator yang akan dijelaskan berikut ini.

a. Melunasi simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela secara tertib dan teratur. Dalam indikator ini terdapat 3 soal yaitu anggota koperasi bersedia dalam melunasi simpanan pokok, item ini memperoleh persentase 60,39% dengan kategori baik, item kedua anggota koperasi bersedia dalam

membayar simpanan wajib, item ini memperoleh persentase 76,95% dengan kategori sangat baik, item ketiga anggota koperasi aktif dalam melakukan simpanan sukarela, item ini memperoleh persentase 75% dengan kategori baik. Dalam indikator ini terdapat 3 item soal yang diberikan koresponden hasil persentase yang diperoleh berdasarkan indikator adalah sebesar 70,77% dengan kategori baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa melunasi simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela secara tertib dan teratur pada Kopermas Borneo Sejahtera dikategorikan baik.

b. Membantu modal koperasi disamping simpanan pokok dan simpanan wajib sesuai dengan kemampuan masing-masing. Dalam indikator ini terdapat 1 soal yaitu anggota koperasi aktif dalam membantu permodalan dalam usaha yang dijalankan, item ini memperoleh persentase 71,75% dengan kategori baik. Dalam indikator ini terdapat 1 item soal yang diberikan koresponden hasil persentase yang diperoleh berdasarkan indikator adalah sebesar 71,75% dengan kategori baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa anggota koperasi yang membantu permodalan dalam usaha yang dijalankan pada Kopermas Borneo Sejahtera dikategorikan baik.

c. Menjadi langganan koperasi yang setia, Dalam indikator ini terdapat 2 soal yaitu anggota koperasi selalu membeli produk yang di jual koperasi, item ini memperoleh persentase 75,32% dengan kategori baik, item kedua anggota koperasi bersedia menjadi pelanggan tetap pada usaha yang dijalankan koperasi, item ini memperoleh persentase 73,70% dengan kategori baik. Dalam indikator ini terdapat 2 item soal yang diberikan koresponden hasil persentase yang diperoleh berdasarkan indikator adalah sebesar 74,51% dengan kategori baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa anggota koperasi yang menjadi pelanggan yang setia pada Kopermas Borneo Sejahtera dikategorikan baik.

d. Menghadiri rapat-rapat dan pertemuan secara efektif, Dalam indikator ini terdapat 1 soal yaitu anggota koperasi selalu aktif dalam mengikuti RAT, item ini memperoleh persentase 69,48% dengan kategori baik. Dalam indikator ini terdapat 1 item soal yang diberikan koresponden hasil persentase yang diperoleh berdasarkan indikator adalah sebesar 69,48% dengan kategori baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa anggota koperasi aktif dalam mengikuti RAT pada Kopermas Borneo Sejahtera dikategorikan baik.

e. Menggunakan hak untuk mengawasi jalannya usaha koperasi, menurut anggaran AD/ART, Dalam indikator ini terdapat 1 soal yaitu Anggota koperasi selalu aktif dalam melakukan pengawasan terhadap usaha yang dijalankan koperasi, item ini memperoleh persentase 62,33% dengan kategori baik. Dalam indikator ini terdapat 1 item soal yang diberikan koresponden hasil persentase yang diperoleh berdasarkan indikator adalah sebesar 62,33% dengan kategori baik. Jadi dapat disimpulkan anggota koperasi selalu aktif dalam melakukan pengawasan terhadap usaha yang dijalankan koperasi pada Kopermas Borneo Sejahtera dikategorikan baik.

Kualitas layanan pengurus memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat (Kopermas) Borneo Sejahtera Pontianak . Berdasarkan t hitung sebesar 12,050 menunjukan bahwa terdapat pengaruh variabel bebas (X) yaitu Kualitas Layanan Pengurus terhadap variabel

terikat (Y) yaitu Partisipasi Anggota. Hal ini dapat dibandingkan dengan t tabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,671. Maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,050 > 1,671$) yang berarti bahwa H_0 ditolak, dan H_a diterima. Dengan perhitungan regresi linear sederhana diperoleh $Y = 12,451 + 1,032X$, yang berarti nilai konstantanya adalah 12,451 yaitu jika Kualitas Layanan Pengurus (X) bernilai 0 (nol), maka Partisipasi Anggota (Y) bernilai 12,451. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Layanan Pengurus (X) yaitu 1,032 ini berarti bahwa setiap Kualitas Layanan Pengurus sebesar 1, maka Partisipasi Anggota sebesar 1,032. Koefisien Determinasi (R^2) dari hasil penelitian ini menunjukkan kontribusi pengaruh variabel bebas (X) yaitu Kualitas Layanan terhadap variabel terikat (Y) yaitu Partisipasi Anggota sebesar 65,9% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak tercantum dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Dari hasil penelitian, kualitas layanan pengurus berada pada kategori sangat baik. Hal ini terlihat dari empat aspek yaitu kehandalan (*reability*) 70,78%, *responsiveness* (ketangapan atau kepedulian) 76,84%, *empathy* (empati) 76,95%, dan berwujud (*tangible*), dianalisis kemudian disimpulkan bahwa dari keempat aspek tersebut di dapat tingkat persentase sebesar 76,12% dengan kategori sangat baik. 2) Dari hasil penelitian, partisipasi anggota berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari aspek simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan sukarela sebesar 70,77%, membantu permodalan koperasi 71,75%, menjadi langganan koperasi yang setia 74,51%, RAT 69,48% dan pengawasan terhadap usaha yang dijalankan sebesar 62,33% dianalisis kemudian disimpulkan bahwa dari kelima aspek tersebut di dapat tingkat persentase sebesar 69,77% dengan kategori baik. 3) Kualitas Layanan Pengurus memiliki pengaruh terhadap Partisipasi Anggota Kopermas Borneo Sejahtera Pontianak. Hal ini dilihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,050 > 1,671$). Sedangkan nilai koefisien regresi linear diperoleh sebesar 1,341 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 65,9%.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut: 1. Layanan koperasi pada Kopermas Borneo Sejahtera Pontianak perlu dipertahankan karena termasuk dalam kategori sangat baik. Untuk dapat mempertahankan layanan koperasi kepada anggota harus terus memberikan *service quality* yang baik. Karena *service quality* yang baik akan memotivasi para anggota untuk terus berpartisipasi aktif dalam koperasi. Bentuk *service quality* sebagai berikut: a. Kehandalan (*reability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. b. *Responsiveness* (ketangapan atau kepedulian) adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan. c. *Empaty* (empati) adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan

secara individual. d. Berwujud (*tangible*) adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi. 2. Menghimbau kepada anggota terutama mengenai pentingnya simpanan sukarela dalam koperasi karena hal ini dapat membantu modal koperasi. 3. Menghimbau anggota untuk selalu hadir pada saat rapat anggota (RAT) sehingga dapat memberikan saran-saran untuk kemajuan koperasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Apriansyah.(2015).**Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Primkop Polda Kalbar**.Skripsi Fkip Untan. Pontianak.
- Hendar.(2005).**Ekonomi Koperasi, Edisi kedua**. Jakarta :Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- . (2010.) **Manajemen Perusahaan Koperasi**.Jakarta :Erlangga.
- Hendrojogi.(2004). **Koperasi Asas-Asas, Teori dan Praktik**. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Subandi.(2015). **Ekonomi Koperasi (Teori dan Praktek)**.Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). **Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung : Alfabeta .
- Tony Wijaya .(2011). **Manajemen Kualitas Jasa**. Jakarta :Indeks.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian**. Surabaya: Arloka.